

Susanna Vitikka

Asiakastyytyväisyys viittomakielisessä kotihoitossa Jyväskylän Koti- väylässä

Opinnäytetyö
Hoitotyön koulutusohjelma


Marraskuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Opinnäytetyön päivämäärä 23.11.2010	
Tekijä(t) Susanna Vitikka		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja	
Nimeke Asiakastyytyväisyys viittomakielisessä kotihoidossa Jyväskylän Kotiväylässä			
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa palveluun sekä asiakkaiden mielipide henkilökunnan ammattitaidosta ja palvelujen riittävydestä Viittomakielisessä Kotipalvelussa Kotiväylässä Jyväskylässä.</p> <p>Kotiväylän tarkoituksena ja tavoitteena on olla asiakkaan "väylä" kodista ulospäin viittomakielisiin vuorovaikutussuhteisiin ja aktiiviseen elämään. Kotiväylä tukee asiakkaan kotona asumista. Kotiväylä tarjoaa kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa, tukea ja apua arkipäivän tilanteisiin.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemoina olivat palvelujen riittävyys, henkilökunnan ammattitaito, tyytyväisyys palveluun sekä mahdolliset muut asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat. Työssä haastateltiin neljää Kotiväylän asiakasta. Haastatteluisissa kolmessa oli viittomakielen tulkki mukana ja yhden haastateltavan kanssa haastattelu tapahtui puheen avulla.</p> <p>Tulosten mukaan asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa palveluun ja sen riittävyyteen. Kehittämisen kohteita on lähinnä kuntien kanssa tehtävässä yhteistyössä, koska nykyisten säästötoimien aikana kuntien kanssa tehdyt palvelusopimukset ovat selvästi vähentyneet sekä palveluja on rajattu. Kahden haastateltavan mielestä Jyväskylässä Viittomakielinen Kotihoito ei voi tehdä työtä sillä tehokkuudella kuin se haluaisi tai sillä olisi mahdollisuudet, johtuen kuntien pakottamista rajoitteista. Kotiväylän vakituisen henkilökunnan ammattitaito koettiin hyväksi kuten myös heidän viittomakielen taitonsa. Sijais työvoiman kielitaidossa havaittiin jonkin verran kehittämisen tarvetta. Sijaisten ammattitaidon ja tietämyksen työtehtävistä koettiin olevan vaihtelevaa.</p> <p>Tulevaisuudessa olisi kannattavaa tehdä laajempi tyytyväisyyskysely koko asiakaskunnalle esimerkiksi lomakekyselynä, kuten muissa kuurojen palvelusäätiön viittomakielisissä kotihoidon yksiköissä. Tällä saataisiin kattavampi ja luotettavampi tulos asiakastyytyväisyydestä.</p>			
Asiasanat (avainsanat) Tyytyväisyys(YSA), haastattelututkimus(YSA), teemahaastattelu(YSA), kotihoito(YSA) viittomakieli(YSA),			
Sivumäärä 23 + 8 sivua liitteitä	Kieli Suomi	URN	
Huomautus (huomautukset liitteistä) 8 sivua liitteitä			
Ohjaavan opettajan nimi Paula Mäkeläinen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Kuurojen Palvelusäätiö, Palvelukeskus Metsola	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 23.11.2010	
Author(s) Susanna Vitikka		Degree programme and option nursing programme, nurse	
Name of the bachelor's thesis Customer satisfaction with the sign language home nursing at Kotiväylä in Jyväskylä			
Abstract <p>The aim of this study is to get information of customer satisfaction with the services, produced by the Kotiväylä.</p> <p>Main purpose of Kotiväylä is to be a way for the customer, from home to the outside world, so that customer will have sign language contacts and active way of life. Kotiväylä is trying to prevent social exclusion of customers, but is also supporting customers living in their homes. Kotiväylä offers home services, home nursing, and all kind of help for daily life.</p> <p>In this study, the data is collected by the focused interview. The main themes have been adequacy of services, professional skills of the employers and other customer satisfaction issues that may be found during interviews. There were four customers interviewed. Three of the interviews were made via sign language interpreter and one by speaking directly with interviewee.</p> <p>The results of the interviews were quite similar with the results from the earlier similar study that was made at 2002 in southern Finland. Mostly the customers were satisfied with services and also with adequacy of the services. Development targets were found from the co operation with the municipalities because with current cost savings the amount of service agreement was decreased, and services were limited. According to two interviewees, Kotiväylä was not capable to work as effectively as Kotiväylä would like to because of limitations set by municipalities. The professional skills of the workers were seen to be good as well as their sign language skills</p>			
Subject headings, (keywords) Satisfaction, interview research, focused interview, home nursing, sign language			
Pages 23 + 8 pages of appendices	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices 8 pages of appendices			
Tutor Paula Mäkeläinen		Bachelor's thesis assigned by Kuurojen Palvelusäätiö, Palvelukeskus Metsola	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ.....	2
2.1	Palvelut	2
2.2	Ohjelmat	2
2.3	Projektit.....	3
3	KOTIVÄYLÄ, JYVÄSKYLÄ.....	3
3.1	Toiminta.....	4
3.2	Asiakkaat	5
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	5
4.1	Mitä asiakastyytyväisyys on?	5
4.2	Aikaisemmat tutkimukset kuurojen asiakastyytyväisyydestä	6
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	7
6	AINEISTON KERUU JA ANALYYSI.....	8
6.1	Aineiston keruu.....	8
6.2	Aineiston analyysi	9
7	TULOKSET	10
7.1	Palvelujen riittävyys	10
7.2	Henkilökunnan ammattitaito	11
7.3	Tyytyväisyys palveluun	12
7.4	Muut asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat	13
7.5	Yhteenveto keskeisimmistä tuloksista.....	13
8	POHDINTA	13
8.1	Tulosten luotettavuus.....	15
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	16
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Jyväskylän Kotiväylässä on yleisesti käsitys, että asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Mitään varsinaista tutkimusta asiasta ei kuitenkaan ole. Aiemmin Kotiväylän asiakastyytyväisyyttä on mitattu Helsingin, Turun, Hämeenlinnan ja Tampereen Kotiväylissä vuonna 2002 Kati Mattilan tutkimuksessa, joka on nimeltään Kotiväylä-palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta. Aihetta sivuten on Kotiväylän toiminnasta Marja-Leena Saarinen tehnyt laatuselvityksen 1998. Muita aloja koskevia viittomakielisten kohderyhmää koskevia asiakastyytyväisyystutkimuksia haettiin Internetistä hakusanalla *kuurojen asiakastyytyväisyystutkimus*. Haulla saatiin 944 osumaa, joista kaksi kappaletta käsitteli varsinaisesti kuurojen asiakastyytyväisyyttä. Näitä olivat: Viittomakielisten asiakkaiden näkemyksiä Viasta ja sen opiskelutulkkaukspalvelusta vuodelta 2006, *Kuurojen Liiton kirjasto-tietopalvelun asiakastyytyväisyystutkimus vuodelta 2006*. Vastaavat tutkimukset löytyivät myös hakusanalla *kuurojen asiakastyytyväisyys (1020 osumaa)*.

Aihe on ajankohtainen, koska Jyväskylän Kotiväylään ei ole aikaisemmin sen kymmenvuotisen toiminnan aikana tehty minkäänlaista selvitystä asiakkaiden tyytyväisyydestä. Aiheen minulle mieleiseksi tekee mm. se, että työskentelen itse Kuurojen Palvelusäätiön palveluksessa Jyväskylässä. Kotiväylä on Kuurojen Palvelusäätiön valtakunnallista toimintaa. Olen myös itse toiminut sijaisena Kotiväylässä ja silloin jo mietin kuinka asiakkaat ovat niin tyytyväisiä ja myös työntekijät olivat sitä mieltä, että heidän työhönsä ollaan tyytyväisiä.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään Jyväskylän Kotiväylän asiakastyytyväisyyttä. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, jossa haastattelija on valinnut haastatteluun neljä eri teemaa, joiden alla on kyseiseen teemaan liittyviä kysymyksiä. Haastateltavat ovat Kotiväylän neljä pitkäaikaista asiakasta ja heillä on kotikäyn-
tejä vähintään 4–6 kertaa kuukaudessa.

2 KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ

Kuurojen Palvelusäätiö on valtakunnallinen sosiaalialan kansalaisjärjestö, joka tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia sekä palveluja kuuroille ja kuurosokeille henkilöille, mm. asumis- ja työpalveluja valtakunnallisesti. Kuurojen Palvelusäätiöllä on eri puolilla Suomea yhteensä seitsemän Palvelukeskusta, jotka tarjoavat viittomakielisen sosiaalisen verkoston sekä huomioivan ympäristön kuuroille ja kuurosokeille. Henkilökunnan erityisosaaminen ja toimivat asumis- ja ympäristöratkaisut luovat puitteet, joiden avulla voidaan edistää eri-ikäisten kuurojen, kuuroutuneiden, huonokuuloisten, kuurosokeiden ja vammaisten hyvinvointia ja osallisuutta.

(Kuurojen Palvelusäätiö, WWW-sivut, etusivu).

2.1 Palvelut

Kuurojen Palvelusäätiö tuottaa kuuroille ja kuurosokeille vammaispalvelulain mukaisia palveluasumista ja sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Palveluvalikoima kattaa kuuron lapsen ja hänen perheensä tarvitsemasta keskinäisestä kommunikaatiosta kuuroutuneen ja sokeutuneen vanhuksen tarvitsemaan hoivaan. Säätiöllä on palvelukeskuksia Helsingissä, Hyvinkäällä, Hämeenlinnassa, Joensuussa, Jyväskylässä, Oulussa ja Turussa. Marjaana-koti Hyvinkäällä ja Ratamotie Oulussa ovat ryhmäkoteja. Keskustointi sijaitsee Valkeassa talossa, Helsingissä

(Kuurojen Palvelusäätiö, WWW-sivut, palvelut).

2.2 Ohjelmat

Ohjelmat ovat vakiintunutta toimintaa, joita rahoitetaan Raha-automaattiyhdistyksen avustuksin ja ohjelmiin osallistuvien asiakkaiden kuntien maksamilla korvauksilla. Kaikki ohjelmat ovat aluksi olleet kehittämisprojekteja, joita Raha-automaattiyhdistys on tukenut. Palvelusäätiön ohjelmia ovat mm. **Juniori-ohjelma**, tarjoaa viittomakielisen opetusta ja vertaistukea kuurojen ja huonokuuloisten lasten perheille. **Seniori-ohjelma**, tukee kuntien vanhustyötä kuulonäkövammaisten ja kuurosokeiden ikääntyneiden palveluissa. Seniorityö kouluttaa kuntien vanhustyön henkilöstöä ja toiminnassa pyritään yhdistämään julkisen palvelujärjestelmän ja aistivammajärjestöjen erityisosaaminen kuulonäkövammaisten ikääntyneiden tarpeisiin. **Hyvä työ** ohjelman tavoit-

teena on tukea kuuroja ja kuurosokeita asiakkaita sosiaalisten ja taitojen kehittämisessä sekä tukea työ- tai opiskelupaikan saamisessa. Hyvä työ toimintaa toteutetaan Jyväskylässä Palvelukeskus Metsolassa. **Auttava puhelin**, joka tarjoaa kuuroille, kuurosokeille ja kuuroutuneille, huonokuuloisille ja puhevammaisille sekä heidän omaisilleen mahdollisuuden keskustella tekstiviestein ja sähköpostiviestein luottamuksellisesti henkilökohtaisista kriiseistä ja vaikeuksista. **Kotiväylän** tarkoituksena ja tavoitteena on olla asiakkaan "väylä" kodista ulospäin viittomakielisiin vuorovaikutussuhteisiin ja aktiiviseen elämään. Kotiväylä on syrjäytymistä vähentävää ja ehkäisevää toimintaa. Kotiväylä tukee asiakkaan kotona asumista. Kotiväylä tarjoaa kotipalvelua ja kotisairaanhoidtoa, tukea ja apua arkipäivän tilanteisiin. (Kuurojen Palvelusäätiö, WWW-sivut, ohjelmat).

2.3 Projektit

Projektit ovat Raha-automaattiyhdistyksen tukemia. Projektien avulla kehitetään uusia menetelmiä ja työtapoja asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Monet projekti ovat jääneet pysyviksi toiminnoiksi Kuurojen Palvelusäätiöön. Menossa olevia projekteja ovat mm. **Omaishoidon tukiprojekti ja sopeutumisvalmennus**, jonka tarkoituksena on omaishoitajana toimivan jaksamista auttaa ja tukea järjestämällä kuurolle tai kuurosokealle lyhytaikaista hoitoa säätiön palvelukeskuksissa sekä viittomakielisille kuuroille ja kuurosokeille tarjotaan vertaisryhmän tukea sekä kuntoutumista ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa sopeutumisvalmennusjaksoina tai asumiskokeiluina. **Memento-projektin** tavoitteena on lisätä ja vahvistaa Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstön osaamista viittomakielisten muistisairaiden hoidossa ja kuntoutuksessa. **Motivaprojektin** tavoitteena on lisätä julkisen liikuntatoimen, vapaa-ajan sekä terveydenhuollon henkilöstön tietämystä kuurojen, kuurosokeiden ja kuulonnäkövammaisten terveyskasvatustarpeesta, kuinka sitä voidaan antaa sekä mahdollistaa kohderyhmän osallistuminen erilaisiin liikunta- ja vapaa-ajan toimintoihin. (Kuurojen Palvelusäätiö, WWW-sivut, projektit).

3 KOTIVÄYLÄ, JYVÄSKYLÄ

Kotiväylä Jyväskylässä on yksi Kuurojen Palvelusäätiön(KPS) vuonna 1999 alkaneista projektihankkeista ja se vakinaistui vuonna 2002. Jyväskylän Kotiväylän toimintaa ohjaa KPS:n yhteiset tavoitteet, arvot sekä toiminta-ajatus. Toimintaa ohjaavat myös

yleiset säädökset ja lait kuten muitakin julkisia kotihoitopalveluja esim. sosiaalihuoltolaki 20§ sekä mm. laki yksityisistä palvelujen tuottajista (Kuurojen Palvelusäätiö 2005). Projektissa aloitti yksi työntekijä. Ensimmäinen vuosi meni toimintaa markkinoidessa. Palvelua markkinoitiin aluksi lähinnä vanhusasiakkaille, mutta myöhemmin mukaan tuli mm. perhetyö. Sopimuksia alkoi pikkuhiljaa tulla ja näistä suurin osa oli Jyväskylän kaupungin kanssa tehtyjä. Kuitenkin erinäisten kuntien omien säästöjen ja muiden yhteiskunnallisten vaikutteiden vuoksi sopimukset kaupungin kanssa vähenivät huomattavasti jonkin ajan kuluttua. Jäljelle jäi kuitenkin ns. yksilölliset sopimukset kuten kuurosokeat asiakkaat. Lisäksi Kotiväylällä oli muutamia itse maksavia kuuroja asiakkaita (Häkkinen 2010).

3.1 Toiminta

Jyväskylän Kotiväylän toiminta on ajatukseltaan ja periaatteiltaan samanlainen kuten muutkin Kuurojen Palvelusäätiön toimipisteissä toimivat Kotiväylät. Aluksi Kotiväylän toimenkuvaan kuului palveluja, jotka nykyään eivät kuulu enää palveluihin esim. kotisiivoukset. Henkilökuntaresursseita johtuen kyseiset palvelut jätettiin pois toiminnasta (Häkkinen 2010). Kotiväylän kotisairaanhoidon tehtäviä ovat lääkehuolto, asiakkaan tukeminen ja mukana olo tarvittaessa sairaalassa tai kotiutuessa sairaalasta, lääkärissä, laboratoriossa, mielenterveyspalveluissa sekä näytteiden otto ja erilaiset hoidot kuten mm. haavahoidot, injektiot, ompeleiden poisto. Kotipalvelun tehtävän on tukea ja auttaa asiakaslähtöisesti asiakkaan arkipäivän elämää (Raportti Kotiväylän toiminnasta 2006, 12 - 13).

Tavanomaisten kotipalvelutehtävistä koostuvan kotihoidon lisäksi Kotiväylä toimii myös tulkitsemispalvelujen tarjoajana. Tulkitsemispalvelut tarkoittavat mm. asiakkaiden terveydenhuoltoon tai vaikka asioiden hoitamiseen liittyvää asiointia, joihin he pyytävät Kotiväylän työntekijää toimimaan tulkin sijasta tai tulkin kanssa (Pitkänen 2004, 25). Edellä mainittu asia voidaan selvittää lukijalle kuvailemalla työntekijän ja asiakkaan välistä prosessia seuraavanlaisesti: Asiakas tuntee kipua ja kertoo siitä Kotiväylän työntekijälle, joka auttaa varaamaan ajan terveystieteidenkeskustyöntekijälle. Kotiväylän työntekijä on mukana lääkärissä ja jos asiakas saa läheteen erikoissairaanhoidon niin Kotiväylän työntekijä on sen jälkeen mukana tutkimuksissa sairaalassa sekä saattaa asiakkaan mahdolliseen leikkaukseen ollen myös leikkauksen jälkeen häntä heräämössä vastassa. Asiakkaan kotiutuessa työntekijä on kuuntelemassa jatkohoito-ohjeet sekä

hän tulkaa ne myös asiakkaalle, jonka jälkeen hän saattaa asiakkaan kotiin. Kotiväylän työntekijä huolehtii asiakkaan jatkohoidosta kotona sekä kuntoutuksen toteutumisesta.

Kotiväylän toiminta poikkeaa hyvinkin paljon kunnallisesta kotihoidosta nimenomaan sen kokonaisvaltaisuuden vuoksi. Jyväskylän Kotiväylän toimintaa on myös seinäjoella, jossa se toteuttaa päivätoimintaa kerran kuukaudessa alueen kuuroille ja kuurosokeille asiakkaille. Seinäjoella ei ole Kuurojen Palvelusäätiön erillistä Kotiväylää tai Palvelukeskusta (Häkkinen 2010).

3.2 Asiakkaat

Vuonna 2010 Jyväskylän Kotiväylässä on n. 23 säännöllistä asiakasta ja muutama satunnainen asiakas, jolloin asiakkaiden lukumääräksi tulee n. 30. Asiakkaina suurimman ryhmän muodostavat vanhusasiakkaat. Lisäksi mukana on perheitä, jotka ohjautuvat Kotiväylälle kuntien lastensuojelun piiristä. Mukana on myös syrjäytyneitä, joille Kotiväylä tarjoaa mm. elämänhallinnan ohjausta sekä monivammaiset ja mielen-terveysasiakkaat. Asiakkaat ovat itse maksavia sekä kunnan palvelusopimuksien kautta tulleita (Häkkinen 2010).

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Kannattavat asiakassuhteet ovat elintärkeitä. Kaikki tekijät, jotka ovat vaikuttamassa asiakassuhteisiin, ovat merkityksellisiä. Yksi keskeinen asiakassuhteisiin vaikuttava osatekijä on asiakastyytyväisyys (Rope & Pyykkö 2003, 344).

Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja tutkimus auttaa ymmärtämään asiakkaan vaatimuksia. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatuja tuloksia käytetään apuna, kun etsitään korjausta vaativia asioita sekä tutkimuksella voidaan seurata miten tehdyt toimenpiteet vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyystutkimuksella pystytään osoittamaan, mistä tekijöistä menestyksellinen yhteistyö asiakkaan kanssa riippuu (Lotti 2001, 64, 67; Ylikoski 1999, 156). Asiakastyytyväisyys kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Tyytyväisyys

syntyy siitä, millaiseksi asiakas kokee kontaktit yritykseen. Erilaisista kontakteista syntyy kokemuksia, jotka koetaan suhteessa ennalta ajateltuihin odotuksiin joko niiden mukaisesti tai niistä poikkeavasti. Poikkeama voi olla negatiivinen tai positiivinen. Kun poikkeama on positiivinen odotukset täyttyvät tai jopa ylittyvät. Palvelu ei täytä odotuksia ja asiakas on tyytymätön poikkeaman ollessa negatiivinen (Rope & Pöllänen 1998, 28). Lahtisen & Isoviidan (2001, 62) mukaan tyytyväinen asiakas lisää työntekijöiden motivaatiota, mikä edelleen parantaa palvelun tasoa. Myönteinen seikka saa aikaan taas muita myönteisiä asioita.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata haastattelemalla asiakkaita tai erilaisilla kyselyillä. Asiakastyytyväisyyden lähtökohtana on, että asiakkaan kokemukset vastaavat hänen tarpeitaan ja odotuksiaan. Asiakastyytyväisyyskyselyt mahdollistavat sellaisten asiakkaiden näkemyksiin perustuvan palautetiedon kokoamisen, jolla kehitystoimintaa on mahdollisuus suunnata asiakastyytyväisyyden kannalta vaikuttaviin asioihin (Korpi 2004, 3, 13).

4.2 Aikaisemmat tutkimukset kuurojen asiakastyytyväisyydestä

Kotiväylän toiminnan alkuvaiheessa Marja-Leena Saarinen on vuonna 1998 tehnyt tutkimuksen, jossa Oulun ja Joensuun Kotiväylän asiakkailta haluttiin saada tietoa asiakkaiden toiveista ja tyytyväisyydestä. Saarisen tutkimuksessa laadun seuranta toteutettiin haastattelemalla 11 asiakasta (viisi Joensuusta ja kuusi Oulusta) viittomakielellä sekä käyttäen kysely- ja arviointilomaketta. Lisäksi asiakkaiden mielipiteitä on videoitu strukturoidulla teemahaastattelulla (Saarinen 1998).

Saarisen tutkimuksen tuloksissa yhdeksän asiakasta oli tyytyväisiä käyntikertojen määrään että käyntikertojen ajalliseen pituuteen. Kaksi asiakasta halusi lisää käyntikertoja viikkoa kohden. He halusivat myös, että käyntikerrat olisivat ajallisesti pidempiä. Kaikkien vastaajien mielestä palvelu tapahtui luvattuna ja sovittuna aikana. Viittomakielen hallinta koettiin hyväksi, koska heidän mielestään se on edellytys ymmärtämiselle ja vuorovaikutuksille ja tuloksena asiakkaista 61 % oli sitä mieltä, että henkilökunnan viittomakielentaito oli hyvä. Eriäviäkin mielipiteitä esitettiin henkilökunnan ammattitaidosta ja erityisesti viittomakielen ymmärtämisessä koettiin olevan parantamisen varaa. Kritiikki kohdistui työntekijän kykyyn ymmärtää asiakkaan omia viittomia tai viittomakieltä. Täysin huonoksi ei kukaan arvioinut henkilökunnan

kommunikaatiotaitoja. Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että työntekijän kanssa käsitellyt asiat selviävät. asiakkaat pitivätkin työntekijöiden viittomakielentaitoa riittävän hyvänä. Asiakkaiden toive oli hyvin tehty työ ja tulosten mukaan palvelu toteutui asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjoitettujen toiveiden mukaisesti. Laatutekijöitä tarkasteltaessa asiakasnäkökulmassa tulivat esiin toiveet työntekijöiden hyvästä ammattitaidosta sekä sopivuudesta kyseiseen työhön. Kotiväylän asiakkaista 73 % mielestä henkilökunta oli pätevää ja tekee työnsä ammattitaitoisesti (Saarinen 1998).

Vuonna 2002 Kati Mattila on tutkimuksessaan tutkinut Kotiväylän palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää, miten asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun, mikä merkitys palvelulla on heille ja miten palvelua heidän mielestään pitäisi kehittää. Selvityksessä on mitattu ns. subjektiivista laatua joka käsittää asiakkaiden kokemaa laatua sekä ajatuksena on ollut saada selville, kuinka palvelua voitaisiin kehittää entistä enemmän (Mattila 2002).

Mattilan tutkimuksen keskeiset tulokset olivat: Viittomakielisten asiakkaiden mielestä kommunikointi oli Kotiväylässä erinomaista. Palvelun toteutusta ja tasoa pidettiin erittäin hyvänä kunnan, viittomakielisten asiakkaiden ja heidän omaisten mielestä. Työntekijöiden ammattitaito koettiin hyvänä. Negatiivisimman palautteen asiakkailta saivat palvelun toimivuutta koskevat kysymykset, kuten käykö Kotiväylän työntekijä oikeaan aikaan päivästä, voiko asiakas vaikuttaa käyntiaikoihin, muuttaako työntekijä työtehtäviään asiakkaan toiveiden mukaan, saako työntekijän helposti tarvittaessa kiinni sekä onko työntekijällä aikaa kuunnella, jos asiakas ottaa yhteyttä (Mattila 2002).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kuurojen Palvelusäätiön Viittomakielisen Kotihoidon asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun Jyväskylässä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietää Kotiväylän asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tulosta voidaan käyttää apuna Kotiväylän toimintaa kehitettäessä. Tutkimuskysymyksenä ovat 1) onko Kotiväylän asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun, 2) palvelujen riittävyyteen 3) Kotiväylän henkilökunnan ammattitaitoon 4) ilmeneekö palveluissa kehittämisen tarvetta tutkimuksen perusteella.

6 AINEISTON KERUU JA ANALYYSI

Haastatteluun osallistujat valittiin otannalla; Tammikuussa 2009 Kotiväylän asiakkaat, jotka ovat saaneet palvelua enemmän kuin kerran kuukaudessa. Tuloksena sain 12 asiakasta, joista kuudella kotikäyntejä oli 4 – 6 kertaa kuukaudessa. Lisäksi nämä asiakkaat ovat pitkäaikaisia Kotiväylän asiakkaita. Näistä kuudesta valitsin neljä haastateltavaa, koska kahden asiakkaan kohdalla ei haastattelua voisi suorittaa johtuen kielellisistä vaikeuksista sekä muistihäiriöstä. Haastateltavista kolme ovat syntymäkuuroja ja heidän äidinkieli on viittomakieli sekä yksi haastateltavista on kuulonäkövammaisen. Hän kuulee kuulolaitteiden avulla ja hänen kanssaan ei tulkkia tarvittu. Haastateltavat ovat iältään 60 – 70 vuotiaita.

6.1 Aineiston keruu

Tämän opinnäytetyön haastatteluaineistojen keruussa käytettiin teemahaastattelua. Lähtökohtana oli tarkastella neljän eri teeman avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä heidän mielipiteeseensä Kotiväylän työntekijöiden ammattitaidosta ja palvelujen riittävydestä (liite 1).

Teemahaastattelu sopii käytettäväksi tilanteissa, jossa tutkimuksen kohteena ovat emotionaalisesti arat aiheet, halu selvittää heikosti tiedostettuja aiheita, tai kun tutkitaan ilmiöitä, joista haastateltavat eivät ole tottuneet päivittäin keskustelemaan esimerkiksi arvostuksistaan tai vaikkapa perusteluistaan kriittisessä mielessä (Hirsjärvi & Hurme 1998, 35, 44 - 45).

Kotiväylän asiakkaat ovat yleisen käsityksen mukaan hyvin tyytyväisiä Kotiväylän palveluihin, vaikkakin pitää muistaa, että heiltä ei ole aikaisemmin myöskään kysytty heidän tyytyväisyyttään palveluihin. Teemahaastattelu tarjoaa mahdollisuuden kysyä heiltä asioita vapaammin kuin esim. kyselykaavaketutkimuksella, jossa kysymykset ovat hyvin tarkkaan määriteltäviä, eivätkä ne anna mahdollisuutta tehdä tarvittaessa selventäviä kysymyksiä.

Teemahaastatteluun ei varsinaisesti kuulu kysymysten tarkka ennakko rakentaminen vaan riittää, että päälinjoja on hahmoteltu. Kysymykset jaetaan niiden sisällön mukaan tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Asiakysymykset ovat useimmiten lo-
makehaastattelussa täsmällisiä esikoodattuja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot

on esitetty lomakkeessa. Mielipidekysymykset voivat olla joko esikoodattuja tai avonaisia. Teemahaastattelussa periaatteena on, että kaikki kysymykset ovat tyypistä riippumatta avonaisia. Vaikka teemahaastattelun erityispiirteenä tähdennetään usein joustavuutta ja kysymysmuodon väljyyttä, on kuitenkin erittäin tärkeää, että tutkija jo suunnitellessaan haastattelua pyrkii mahdollisimman yksityiskohtaisesti selvittämään omia aikomuksiaan suhteessa, pyrkiikö hän tosiasioiden vai arvostustyyppisten seikkojen selville saamiseen (Hirsjärvi & Hurme 1998, 35, 44 - 45).

Opinnäytetyöhön haastattelin neljä Kotiväylän asiakasta. Haastateltaville lähetin etukäteen haastattelupyynnöt (liite 2). Kirjeet lähetettiin 27.11.2009 postitse. Haastatteluun suostumuksen sain Kotiväylän työntekijöiden välityksellä sekä heidän välityksellään myös sovimme haastattelujen ajankohdasta kolmen haastateltavan kohdalla sekä yhden haastateltavan kanssa sovimme asioista sähköpostitse. Haastatteluissa oli tulkki mukana. Tulkki oli minulle ennestään tuttu, sekä hän tunsikin myös haastateltavat aikaisemmin. Tämä taas helpotti haastattelujen kulkua ja asiakkaiden ymmärrystä kysyttävään asiaan. Haastateltavat olivat rentoutuneempia sekä heille tulkkaminen on helppompaa kun asiakkaan ”käsiala” on tulkille tuttua, kuten myös haastateltaville tulkin ”käsiala”. Tästä huolimatta osalle haastateltavista kertasin kysymykset ja esitin kysymykset hieman eritavalla tai jokin kysymys jätettiin väliin, koska haastateltava ei ymmärtänyt kysymystä tai ei halunnut vastata siihen. Myös haastateltavien arkuus antaa arviota yleensä asioista, koska aikaisemmin mielipidettä ei ole kartoitettu tai kyselty, näkyi joidenkin haastateltavien haastattelussa. Haastattelut toteutettiin 4.2.2009 - 10.3.2009 välisenä aikana. Haastattelut suoritettiin asiakkaiden kotona.

6.2 Aineiston analyysi

Työssä kerätylle aineistolle on tehty deduktiivinen sisällönanalyysi. Aineiston keruu on suoritettu teemahaastattelulla ja haastattelun rakenne toimii analyysin runkona. Yhdistävä kategoria haastattelulle on asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys on jaettu yläkategorioihin, jotka muodostuvat haastattelun teemoista. Yläkategoriat jakautuvat alakategorioihin, jotka koostuvat yksittäisistä kysymyksiin saaduista vastauksista. Kyngäksen ja Vanhasen mukaan deduktiivisessa sisällönanalyysissä käytetään valmista analyysirunkoa, jonka avulla aineistoa analysoidaan. Silloin kun aineiston keruuta on ohjannut strukturoitu haastattelu, haastattelun struktuuri voi toimia analyysirunkona.

Analyysissä kaikki haastattelut litteroitiin. Haastattelussa käytetyt kysymykset kirjoitettiin paperille ja niihin saadut vastaukset koottiin yhteen kunkin kysymyksen alle. Nyt tehtiin vielä tarkastus, jossa luettiin kertaalleen läpi litteroinnit tarkastaen, että kaikki mahdolliset vastaukset ovat varmasti huomioitu ja kirjoitettu ylös. Vastauksista eroteltiin avainasiat, jotka luokiteltiin eri teemojen alle sen mukaan, ovatko ne asiakastyytyväisyyden kannalta edullisia vai epäedullisia (liite 3). Näiden pohjalta tehtiin analyysin yhteenveto, joka muodostaa tämän työn tuloksen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94–95).

7 TULOKSET

Tuloksia tarkastellaan tässä työssä teemoittain, jotka ovat: Palvelujen riittävyys, henkilökunnan ammattitaito, tyytyväisyys palveluun sekä muut asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat.

7.1 Palvelujen riittävyys

Kaikki haastateltavat eivät koe, että Kotiväylän työntekijät kävisivät riittävän usein mutta osa on asiaan täysin tyytyväisiäkin. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että käyntien ajankohdat sijoittuvat sopivaan aikaan, joskin yksi haastateltava koki, ettei asian määrittely kuuluisi hänen oikeuksiinsa. Suurin osa oli sitä mieltä, että käyntimääriä on riittävästi. Haastateltavista osa oli pettynyt kunnan taholta tulleeeseen käyntien rajoittamiseen.

”nyt olen ollut pettynyt kun on tullut määräys, että kauppareissulla saa olla vain ruokaostoksilla mukana ja niitä muita ostoksia esim. huvioستoksille ei saa enää Kotiväylän työntekijä mukana ja yksin en kuitenkaan pääse, sellaiseen ei saa apua käyttää”

Kaikki haastateltavat kokevat heidän yksilöllisten tarpeiden tulleen huomioon otetuksi sekä erityisesti henkilökunnan viittomakielen taito koettiin tarpeelliseksi. Palveluja on ollut riittävästi suurimmalla osalla haastatelluista mutta esille tuli myös, että kunta on rajoittanut päätöksillään palvelun saantia.

”Kunta ostaa mun kohdallakin palvelun ja se määritetään palvelusuunnitelmassa mitä minä sisällän.. on ollut sellaisia elämänvaiheita et siihen on saatu joustoo ja sitä on

pystytty muuttamaan tilanteen mukaan mutta viimevuosina se jousto on kunnan taholta vähentynyt ”

Tässä kohdassa tuotiin esille toive, että henkilökunnalla olisi enemmän osaamista liittyen hoidon saatavuuteen sekä siihen liittyvien lakien ja asetusten tuntemiseen.

”Kotiväylän työntekijöiltä puuttuu tietämys vammaispalvelulain tuomista asiakkaan etuisuuksista ”

”ja niiltä puuttuu tietämys sosiaalihuollonlainsäädännöstä asiakkaan ja palveluntuottajan oikeuksista ”

7.2 Henkilökunnan ammattitaito

Pääosin haastateltavat kokivat, että Kotiväylän työntekijöillä on riittävä viittomakielen taito joskin osalla heikompi kuin toisilla. Kuitenkin taito koettiin riittäväksi asioiden hoitamiseen. Sijaisten viittomakielen taito on vaihtelevampaa, hyvää tai kohtalaista mutta pääosin ymmärrettävää.

”kohtalainen, ymmärrän kyllä heidän viittomistaan”

”jaa, kylläpä ne kaikki osaa viittoa jotka ovat täällä käyneet ”

”muutamilla joillakin on vähän heikompi se mutta ymmärrän hyvin työntekijöiden viittomista, joskus joutuu kysymään mitä joku sana tarkoittaa, kyllä olen siihen vastauksen saanut”

”sijaisissa on kyllä vaihtelua, osa viittoos tosi hyvin, osalla on todella siihen koulutusta ja osa ei sitten niin hyvin ”

Kotiväylän työntekijöiden ja haastateltavien välinen kommunikointi on onnistunutta. Yksi haastateltava koki, ettei hän tule aina välttämättä ymmärretyksi.

”ei välttämättä aina, joskus tuntuu ettei ymmärrä, sit tuntuu viitonko hyvin tai ymmärrettävästi ”

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti kiireettömästi. Kaikki sovitut tehtävät ovat työntekijöiltä tulleet tehtyä vaikka sen tulokseen on saattanut haastateltavien mielestä mahdollinen kiire vaikuttaa.

”kyllä yleensä rauhallisesti mutta joskus tuntuu, että heillä on kiire ”

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että Kotiväylän työntekijät ovat ammattitaitoisia. Sijaisten kohdalla ammattitaito sekä tietämys työtehtävien osalta koettiin olevan vaihtelevaa. Lisäksi toivottiin, että sijaiset olisivat samoja sekä kaikki työntekijät ovat viittomakielen taitoista. Ammattitaitoon liittyvänä asiana toivottiin, että Kotiväylän työntekijät sekä sijaiset ja muut ammattiryhmät asiakkaiden luona käyttäisivät nimeä, josta selviää mm. ammattinimike.

”voisi olla hyvä, että olis nimikyltit mistä selviäis ammatti ja onko esim. opiskelija tai lähihoitaja jne. Mielestäni on hankalaa kun ei tiedä mikä on ammatti ”

7.3 Tyytyväisyys palveluun

Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa niitä palveluja mitä he tarvitsevat ja lisäksi yhden haastateltavan vastauksessa korostui viittomakielisen avun tarve. Yhteyden saaminen Kotiväylään onnistui helposti niiltä, joilla on matkapuhelin. Ongelmaksi yhteydenpitoon muodostui se, ettei matkapuhelimen käyttö onnistu tai asiakas hallitse sitä.

”se Kotiväylän työntekijä itse käy täällä. Mulla ei ole itsellä kännykkää ja en voi itse ottaa yhteyttä ”

Viesteihin vastaus Kotiväylästä saatiin vaikkakin joskus hieman viiveellä. Asiakkaat ovat voineet vaikuttaa käyntiaikoihin rajallisesti mutta kokivat kuitenkin ymmärtävänsä tässä kohdin sen, että Kotiväylällä on oltava myös omat aikataulunsa. Yksimielinen mielipide oli, että Kotiväylälle on asiakkaiden hyvinvointi tärkeää.

Esille tuli myös, että kunta on liian joustamaton palvelusopimusten antamisessa joka taas rajoittaa näin tarvittavan palvelun saantia.

”Ei Kotiväylä voi aina toteuttaa sitä minkä he näkisivät tarpeelliseksi kun kunta pistää suitset suuhun ”

Kotiväylän työntekijöille toivottiin myös lisää tietämystä erilaisista lainsäädännöistä, jotka auttaisivat työntekijöitä seisomaan asiakkaidensa tukena tarvittavan avun hakeamisessa.

7.4 Muut asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat

Viittomakielisten työntekijöiden tarve koettiin tärkeäksi, jotta kommunikaatio ja asioiden selvittäminen onnistuu. Väärinkäsityksiä syntyy jos viittomakieleistä palvelua ei saa. Yksi haastateltavista kertoi esimerkin, jossa vaikeudet johtuivat nimenomaan siitä, ettei kotipalvelun työntekijä osannut viittoa.

”kävi kuuleva kotiapua ja esim. lääkkeiden kanssa oli vaikeuksia kun piti lapulle kirjoittaa”

”Siinä on kieliongelma jos joutuu ostaa palvelun kuulevilta”

Kotiväylän toiminta koettiin myös asiakkaan oman viittomakielen taidon ylläpitämiseksi olleen ainoa kanava vertaisryhmän puuttuessa hänen elinympäristöstään.

Eräs haastateltava toi esille myös kilpailukykyisen hinnan jotta asiakkailta, joilla ei ole kuntien maksupalvelusopimuksia olisi mahdollisuus itse ostaa tarvitsemansa palvelu. Tässä yhteydessä tarkoitettiin lähinnä pelkkää siivousta, joka on poistettu Kotiväylän palveluista. Lisäksi seuraavanlaisia yksittäisiä toiveita Kotiväylän toimintaan esitettiin:

” Pitäisi saada lisää vähintään puoli vakituista lisää”

”Sijaiset sais olla semmosia pysyväisluonteisia”

7.5 Yhteenveto keskeisimmistä tuloksista

Kotiväylässä asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kehittämisen kohteita oli lähinnä kuntien kanssa tehtävässä yhteistyössä koska nykyisten säästötoimien aikana kuntien kanssa tehdyt palvelusopimukset ovat selvästi vähentyneet sekä palveluja on rajattu vedoten säästöihin. Jyväskylässä Viittomakielinen Kotihoito ei voi tehdä työtä sillä tehokkuudella kuin se haluaisi tai sillä olisi mahdollisuudet, johtuen kuntien pakottamista rajoitteista. Kotiväylän vakituisen henkilökunnan ammattitaito koettiin hyväksi kuten myös heidän viittomakielen taitonsa. Sijaistyövoiman kielitaidossa havaittiin jonkin verran kehittämisen tarvetta.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen koska Jyväskylän Kotiväylän asiakkaiden tyytyväisyyttä saamansa palveluun, ei ole Jyväskylässä aikaisemmin tutkimuksia tehty. Nyt

tehdyn kyselyn tulokset ovat Jyväskylässä paljolti samankaltaiset kuin vertailtavana ollut Kati Mattilan Kotiväylä-palvelun laatua asiakkaiden näkökulmasta tekemä tutkimus vuodelta 2002. Lisäksi Marja-Leena Saarinen on tutkinut Kotiväylän palvelun laatua asiakaskyselyllä vuonna 1998. Saarisen tutkimuksessa yhtenä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin myös teemahaastattelua. Jyväskylässä tehdyssä kyselyssä löytyi myös Saarisen (1998) tehdyn tutkimuksen kanssa samansuuntaisia tuloksia. Yhteneväisiä tuloksia olivat mm. Kotiväylän työntekijöiden ammattitaitoon liittyvissä tuloksissa kuten viittomakielentaidossa. Kotiväylän työstä ja sen tuottavuudesta löytyy Kuurojen Palvelusäätiöllä raportteja useammalta vuodelta.

Aihe oli minulle mielenkiintoinen siksi, koska olen itse Kuurojen Palvelusäätiön palveluksessa. Tarkoituksena oli, että tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä Kotiväylän palveluja Jyväskylässä. Tuloksien toivon myös auttavan kuntien kanssa tehtävän työn kehittämistä.

Mielestäni pääsin työlleni asetettuihin tavoitteisiin hyvin ja sain tuloksen, jota voidaan hyödyntää Kotiväylän työtä ja asiakastyytyväisyyttä kehittämisessä. Vaikkakin tutkimustuloksia analysoidessani nousi esiin uusia kysymyksiä, joihin olisin halunnut saada vastauksia tai mitkä kysymykset olisivat antaneet enemmän tietoa haastateltavan ajatuksista ja kokemuksistaan. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut paljon; kuinka tietoa etsitään ja kuinka sitä löydettyä tietoa käytetään sekä oikeiden asioiden löytäminen valtavasta kirjojen valtamerestä. On ollut todella mielenkiintoista tutustua erilaisiin tutkimusmenetelmiin ja huomata toteuttavansa tuloksellisesti yhtä näistä monista. Nyt ymmärtää, miksi joku tutkijaksi haluaa. Se on kyllä palkitsevaa, vaikkakin vaativaa ja tarkkaa työtä. Omassa opinnäytetyössäni suurta innostusta ja tyydytystä tuo myös se, että saan olla ensimmäinen, joka Jyväskylän Kotiväylässä on selvittänyt asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Selvityksen tuloksia tarkastellessa oli ilo huomata, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta Kotiväylän työssä oli myös havaittavissa kehittämisen tarvetta. Yhteistyötä kuntien kanssa pitää jatkaa ja tuoda kuntien tietoon asiakkaiden toiveita ja ajatuksia opinnäytetyössä esiin tulleiden asioiden pohjalta. Ihmiset ikääntyvät, olivat he sitten kuuroja tai kuulevia. Palveluja kotiin tullaan tarvitsemaan paljon tulevaisuudessa, ja silloin kuntien ja kuuroille vanhuksille tarjoavien tahojen yhteistyön pitää olla kunnossa. Jyväskylässä kaupunki on yrittänyt itse järjestää

palveluita ikääntyneille kuuroille ja kuulovammaisille siinä hyvin onnistumatta. Ongelmat ovat olleet juuri hoitohenkilökunnan viittomakielentaidossa. Tämä taito on ehdoton edellytys, kun asiakkaina ovat kuurot asiakkaat.

Haastattelujen toteutus oli haastavaa ja opettavaista. Ennen haastatteluita ajattelee vaan tekevänsä ne yhdessä hujauksessa ja sitten vaan kirjoittaa ne ja tekee analyysin. Kukin varmaan ajattelee, että ei taida ihan niin onnistua ja totta, eihän se onnistu.

Haastatteluissa oman roolin löytyminen on haastavaa. Ajoittain tekisi mieli vastata haastateltavan puolesta tai jättää kysymättä, kun huomaa ettei haastateltava olisi halukas vastaamaan. Autanko häntä jos hieman johdatan kysymystä? Onko haastateltava ymmärtänyt minun asettamani kysymykset oikein? Kysynkö oikeita asioita, jotta pääsen asettamiini tavoitteisiin?

Kuten Sirkka Hirsjärvi (1988, 78) kirjassaan sanoo, liittyy haastattelijan rooliin kaksi näkökohtaa: mittaaminen eli informaation hankkiminen ja kommunikaation helpottaminen. Näiden hoitaminen aiheuttaa haastattelijalle rooliristiriidan, jossa hänen tulisi toisaalta esittää kysymyksensä mahdollisimman tehokkaasti ja tarkasti ja toisaalta hänen tulisia auttaa haastateltavaa antamaan vastauksia. Pitää myös kuitenkin muistaa, että haastattelija on myös ihminen, eikä pelkkä mittaväline ja haastattelussa tavoitteena voidaan pitää kommunikaation luontevuutta, ei sen kaavamaisuutta.

Jyväskylässä tehdyssä kyselyssä haastateltiin neljää asiakasta ja tulevaisuudessa olisi-kin kannattavaa tehdä laajempi tyytyväisyyskysely koko asiakaskunnalle esimerkiksi lomakehaastatteluna, kuten muissa Kuurojen Palvelusäätiön viittomakielisissä kotihoidon yksiköissä. Tällä saataisiin kattavampi ja luotettavampi tulos.

8.1 Tulosten luotettavuus

Tuomen ja Sarajärven mukaan (2002, 135–138) kerrotaan, että ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta tutkimuksen luotettavuuden arviointiin, mutta siinä esitetään lista, jota voidaan käyttää apuna tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. Listasta löytyvät seuraavat kohdat: Tutkimuksen kohde ja tarkoitus, eli käsittelevätkö tutkimus juuri aiotua ilmiötä; Omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa; Aineiston keruu; Tutkimuksen tiedonantajat; Tutkija-tiedonantaja suhde; Tutkimuksen kesto; Tutkimuksen

luotettavuus; Tutkimuksen raportointi. Tässä luvussa esitetään mainittuja tulosten luotettavuuteen liittyviä seikkoja siltä osin, kuin niistä ei ole kerrottu työn muissa osissa.

Omasta sitoumuksestani tutkijana tähän opinnäytetyöhön on mainittava seuraavat asiat. Työskentelen vakituisessa työsuhteessa Kuurojen palvelusäätiölle Palvelukeskus Metsolassa. Olen ollut aiemmin sijaisena Kotiväylässä, ja olen siellä ollessa saanut käsityksen, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä Kotiväylän palveluihin. Henkilökohtaisesti olen miettinyt, miten asiakkaat voivat olla niin tyytyväisiä. Tämän opinnäytetyön myötä on selvinnyt myös sellaisia seikkoja, jotka heikentävät asiakastyytyväisyyttä.

Aineiston keruussa haastattelussa on käytetty viittomakielen tulkkia, vaikka itsellänikin olisi ollut riittävä kielitaito vastausten ymmärtämiseen. Tulkin käyttö nähtiin tarpeellisenä, jotta haastattelijan omat näkemykset eivät vaikuta käännökseen viittomakielen ja suomen kielen välillä. Tästä huolimatta käännöstarve kieleltä toiselle saattaa jossain määrin vaikuttaa aineistoon, johtuen haastateltavien erilaisesta vastaanottokyvystä.

Tutkija-tiedonantaja suhteesta on kerrottava, että sijaisena ollessani olen tavannut haastatellut henkilöt työtehtävissä n. 3 vuotta sitten. Vakituisessa työssäni en kuitenkaan työskentele heidän kanssaan.

Tutkimustuloksen luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että itselläni ei ole intressejä tutkimustuloksen suhteen, joten tutkimustulosten tulkinta on puolueetonta. Haastateltavien pieni määrä ei anna mahdollisuutta tilastollisten menetelmien käyttöön ja toisaalta haastateltava joukko on jo haastateltavia rajattaessa rajoitettu sellaisiin henkilöihin, jotka käyttävät määrällisesti eniten Kotiväylän palveluja, eikä kyseinen joukko välttämättä edusta koko asiakaskuntaa.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palvelun laatuun vaikuttavia asioita on asiakaspalvelu, joka on sitä työtä mitä tehdään asiakkaiden hyväksi. Laadukkaalla ja asiakkaat huomioon ottavalla palvelulla saavutetaan asiakastyytyväisyys. Hyvät asiakassuhteet tarvitsevat mm. asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen.

Asiakkaan tyytyväisyyden kannalta Kotiväylä toimii hyvin, joskin kuntien säästötoimet rajoittavat ilmaisten palveluiden saantia ja näin heikentävät asiakastyytyväisyyttä. Haastattelusta saaduista vastauksista voidaan päätellä, että ainakin osa asiakkaista haluaisi Kotiväylän olevan entistä enemmän tukena kuntien palvelusopimuksia määrittäessä.

Viittomakielinen kotisairaanhoito ja kotiapu ovat todella tärkeitä, jotta viittomakielisillä ihmisillä on mahdollisuus saada mm. ikääntyessä omalla äidinkielellään laadukasta ja ammattitaitoista palvelua terveyden- ja kodinhoitoon. Tässä opinnäytetyössä on tullut esille selkeästi se, kuinka tärkeää on viittomakielisen ihmisen saada palvelua omalla äidinkielellään. Palveluja tarjoavan yrityksen henkilökunnan viittomakielentaito on ehdoton edellytys, jotta voidaan taata turvalliset ja laadukkaat hoiva-, että avopalvelut viittomakielisille.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere. Gummerus.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena. 1988. Teemahaastattelu. Jyväskylä. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki. Yliopistopaino.

Häkkinen, Tarja. 2010. Suullinen tiedonanto 20.10.2010. Sairaanhoidaja, Kotiväylä.

Korpi, Aila. 2004. Asiakastyytyväisyyskyselyt ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Helsinki. Yliopistopaino.

Kuurojen Palvelusäätiö. 2005. Raportti Kotiväylän toiminnasta. Helsinki.

Kuurojen Palvelusäätiö. 2006. Raportti Kotiväylän toiminnasta. Helsinki.

Kyngäs, Helvi, Vanhanen, Liisa. 1999. Artikkel: Sisällön analyysi. Hoitotiede, no 1/99.

Lahtinen, Jukka, Isoviita, Antti. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Lotti, Leila. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva. WS Bookwell Oy.

Mattila, Kati. 2002. Kotiväylä - Palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta, ulkoinen arviointi. Sosiaalikehys Oy. Hämeenlinna.

Pitkänen, Sari. 2004. Kotiväylä - Projektista kasvun ja kehityksen kautta osaksi kuntien palvelukokonaisuutta. Sosiaalikehys Oy. Hämeenlinna.

Rope, Timo, Pyykkö, Manne. 2003. Markkinointi psykologia: Väylä asiakasmieleiseen markkinointiin. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

- Rope, Timo, Pöllänen, Jouni. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva. WSOY.
- Saarin, Marja-Leena. 1998. Asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyys. Helsinki. Kuurojen Palvelusäätiö.
- Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.
- Kuurojen Palvelusäätiö. WWW-sivut. Etusivu. www.kuurojenpalvelusaatio.fi. Päivitetty 22.11.2010. Luettu 22.11.2010.
- Kuurojen Palvelusäätiö. WWW-sivut. Palvelut. www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/palvelut. Päivitetty 22.11.2010. Luettu 22.11.2010.
- Kuurojen Palvelusäätiö. WWW-sivut. Ohjelmat. www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/ohjelmat. Päivitetty 10.09.2010. Luettu 22.11.2010.
- Kuurojen Palvelusäätiö. WWW-sivut. Projektit. www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/projektit. Päivitetty 10.09.2010. Luettu 22.11.2010.
- Ylikoski, Tuire. 1999. Unohtuiko asiakas? perustietoa palvelujen markkinoinnista. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

PALVELUJEN RIITTÄVYYS

KÄYKÖ KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ RIITTÄVÄN USEIN?

SAATTEKO PALVELUA RIITTÄVÄN PITKÄÄN KERRALLA?

KÄYKÖ KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ SIIHEN AIKAAN PÄIVÄSTÄ KUN SITÄ TOIVOTTE?

ONKO KÄYNTIMÄÄRIÄ OLLUT MIELESTÄNNE RIITTÄVÄSTI?

ONKO TEIDÄN YKSILÖLLISET TARPEENNE OTETTU RIITTÄVÄSTI HUOMIOON PALVELUISSA?

ONKO SAAMANNE PALVELU OLLUT MIELESTÄNNE RIITTÄVÄÄ

ONKO MIELESSÄNNE VIELÄ JOTAIN MITÄ HALUAISITTE KERTOAA SAAMAANNE PALVELUJEN RIITTÄVYYTEEN?

HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITO

ONKO KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÖIDEN VIITTOMAKIELEN TAITO MIELESTÄNNE RIITTÄVÄN HYVÄ?

ENTÄ SIIJAISTYÖVOIMAN?

OSAAKO KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ KOMMUNIKOIDA NIIN, ETTÄ YMMÄRRÄTTE MITÄ HÄN TARKOITTA?

YMMÄRTÄÄKÖ KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ MITÄ TE TARKOITATTE?

TYÖSKENTELEEKÖ KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ KIIREETTÖMÄSTI?

TEKEEKÖ KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄ KAIKKI NE TYÖT MISTÄ ON SOVITTU?

OLETTEKO TYYTYVÄINEN KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄN TYÖN TULOKSEEN?

ONKO KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄT MIELESTÄNNE AMMATTITAITOISIA?

ENTÄ SIIJAISTYÖVOIMA?

ONKO MIELESSÄNNE VIELÄ JOTAIN MITÄ HALUAISITTE SANOAA LIITTYEN HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITOON

TYYYTYVÄISYYS PALVELUUN

SAATTEKO KOTIVÄYLÄLTÄ JUURI SITÄ PALVELUJA, JOITA TARVITSETTE JA JOS ETTE NIIN MITÄ PITÄISI LISÄTÄ?

SAATTEKO KOTIVÄYLÄÄN HELPOSTI YHTEYDEN JOS TULEE ASIAA TAI YLLÄTTÄVÄÄ TARVETTA?

JOS YHTEYDENOTTO TAPAHTUU TEKSTIVIESTILLÄ TAI SÄHKÖPOSTILLA, JOUDUTTEKO ODOTTAMAAN VASTAUSTA PITKÄÄN? ONKO KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄLLÄ AIKAA KUUNNELLA, JOS OTATTE YHTEYTTÄ?

OLETTEKO TYYTYVÄINEN KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄN TYÖN TULOKSEEN?

JOS ETTE NIIN MIKSI?

OLETTEKO ITSE VOINEET VAIKUTTA A RIITTÄVÄSTI KOTIVÄYLÄN KÄYNTIAIKOIHIN?

KOETTEKO, ETTÄ TEIDÄN HYVINVOINTINNE ON KOTIVÄYLÄN TYÖNTEKIJÄLLE TÄRKEÄ ASIA?

KUUNNELLAANKO KOTIVÄYLÄSSÄ TEIDÄN MIELIPITEITÄNNE?

JOS EI NIIN OSAATTEKO SANOA MIKSI?

OLETTEKO TYYTYVÄINEN SAAMAANNE PALVELUUN KOTIVÄYLÄLTÄ?

JOS ETTE NIIN MIKSI?

ONKO MIELESSÄNNE VIELÄ JOTAIN MITÄ HALUAISITTE SANOA LIITTYEN TYYTYVÄISYYTEENNE SAAMAANNE PALVELUUN KOTIVÄYLÄLTÄ?

MAHDOLLISET MUUT ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT ASIAT

HALUAISITTEKO KERTO A VIELÄ JOTAIN MITÄ TÄSSÄ HAASTATTELUS- SA EI KYSYTTY TAI TULLUT MUUTEN ESILLE?

tai

ONKO MIELESSÄNNE VIELÄ JOTAIN MITÄ HALUAISITTE TUODA ESILLE?

HAASTATTELUPYYNTÖ

Hei.

Olen Susanna Vitikka. Opiskelen Mikkelin ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajaksi. Teen opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyä Kotiväylään. Olen valinnut Kotiväylän asiakkaista teidät haastateltavakseni. Haastattelussa käsitellään seuraavia aiheita asiakkaan näkökulmasta:

- Palvelujen riittävyys
- Henkilökunnan ammattitaito
- Tyytyväisyys palveluun
- Mahdolliset muut asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiat.

Haastattelu kestää 1/2 – 1 tuntia. Haastattelussa on mukana viittomakielen tulkki ja lisäksi haastattelu nauhoitetaan nauhurille. Haastateltavien nimiä ei mainita työn mis-
sään vaiheessa.

Haastattelu tapahtuu Tammi – Helmikuussa 2010. Suostumuksenne jälkeen laitan teille ehdotuksia haastattelujoista, joista voitte valita teille sopivan ajan.

Suostumuksenne haastatteluun tai mahdollisia kysymyksiä asiaan liittyen voitte laittaa minulle Kotiväylän työntekijöiden välityksellä tai sähköpostitse

susanna.vitikka@kuurojenpalvelusaatio.fi tai tekstiviestillä puh. 050-511 94 87.

Ystävällisin terveisin

Susanna Vitikka

Palveluiden riittävyys:

Palveluja riittävästi:

Kyllä (saanut niitä palveluita joita tarvitsee)

Kauppa asiat

Kaupungilla

Leikkauksen jälkeen

Apua ja avustusta

Apua kuulevan hoitajan kanssa

Viittomakielistä palvelua

Infotilaisuuksissa

Verenpaine mittauksia

Pyydän Soittamaan siskolle

Mahdollisuus ostaa itse

Paljon ostavat itse

Kyllä (käy riittävän usein)

Kauppa asioissa ja siivouksessa

Joo joka tiistai säännöllisesti

Kun tarvii siivousta ja lääkärin käynnin

Tietoa terveyden huollosta

Kyllä se 4 kertaa kuukaudessa ihan ok

Apua tulkkaukseen

Apua asioiden selvittämiseen.

Antaneet ohjeistusta.

Kyllä (saatu palvelu riittävää)

Palveluja liian vähän

Jousto kunnan taholta vähentynyt

Kaupunki ei tee maksupalvelusopimuksia

kunta pistää suitse suuhun

Olisin sen avun tarvinnut

Oli joustoa aiempina vuosina
Ei riitä pitäisi olla enemmän käyntejä
Pettynyt, saa olla mukana vain ruoka ostoksilla
Sosiaali- toimistolta tullut määräys (vähentää)
Viimeinen määräys (kunnan) tuo rajoituksia palveluihin
Aikaisemmin sain enemmän.
Vapaa aikaan en ole saanut tukea.
Kaupunkiasioita voisi illallakin hoitaa.
Töistä rajattu pelkät siivoukset pois
Väärä suunta ruveta vähentämään
Kuntien päätökset rajaa

Henkilökunnan ammattitaito:

Riittävä ammattitaito

Halua
Näkemyistä
Kokemusta
Osaavat työntekijät
Viittomakielinen sairaanhoitaja
Ammatillinen osaaminen
Pystyvät seisomaan asiakkaan rinnalla
Tällä hetkellä on (työntekijöiden riittävä viittomakielen taito)
Kyllä hyvin osaavat viittoa
Ihan hyvin ymmärtää
Kyllä he kaikki osaavat viittoa hyvin (sijaisten kielitaito)
Kyllä he kaikki osaavat viittoa jotka ovat täällä käyneet(sijaisten kielitaito)
Kyllä (Työntekijä osaa viittoa ymmärrettävästi)
Kyllä (Työntekijä osaa viittoa ymmärrettävästi)
Kyllä yleensä ymmärrän mitä hän tarkoittaa (Työntekijä osaa viittoa ymmärrettävästi)
Kyllä (Työntekijä ymmärtää)

Kyllä asiat ovat yleensä lyhyitä mitä on käyty läpi (Työntekijä ymmärtää)

Kyllä, on viitottu ja huulio on apuna myös (Työntekijä ymmärtää)

4 x Kyllä (ammattitaitoisia)

Kyllä ovat sijaisetkin sijaisten ammattitaito)

Terveystenhoito koulutus

Tietämys kuulonäkövammasta, kuuroudesta

Riittämätön ammattitaito

Sosiaalipuolen koulutuksen tarve

Joskus tuntuu ettei ymmärrä

Ei aina, (ymmärrä)

Ei välttämättä aina (työntekijä ymmärtää)

Kyllä ja varsinkin kun siitä ite huomauttaa (Työntekijä osaa viittoa ymmärrettävästi)

Kotiväylän työntekijöiltä puuttuu tieto vammaispalvelulaista

Työntekijät pokkaa kuntaan.

Pitää löytyä rohkeus seistä asiakkaan rinnalla.

Olisivat voineet tuoda oman näkemyksensä aisoista

Joskus joutuu kysymään mitä joku sana tarkoittaa

Se vaihtelee (sijaisten kielitaito)

Kohtalainen (sijaisten kielitaito)

Ei oikein tiedä onko se riittävä (sijaisten ammattitaito)

Sijainen ei osaa ihan tarkkaan viittoa

Joskus viittominen voi olla hankalampaa (sijaisten)

Tyytyväisyys palveluun:

Tyytyväinen:

Kyllä (saanut helposti yhteyttä)

Ei (tarvitse odottaa vastausta pitkää)

Kyllä (saanut vaikuttaa käyntiaikoihin)

Joskus (saanut vaikuttaa aikatauluihin)

4 x Kyllä (asiakkaan hyvinvointi on tärkeä aisa työntekijöille)

Kyllä (kuunnellaan mielipiteitä)

Tavoitteet toteutuvat

Työntekijät itse asettavat riman korkealle

Tulkin kanssa ongelmallista (ilman Kotiväylää)

Hoidoissa käynti ongelmallista puutteellisen kielitaidon takia (ilman Kotiväylää)

Kun tulee hätä tai kiire, tekstiviestillä sanaa

Sovittu aika pätee

Ihan riittävästi kerralla

Tunnin kerralla tuntuu riittävältä

Käyntiaika sovittu yhteisymmärryksessä

Tuntuu sopivalta (käyntiaika)

On sopiva aika (käyntiaika)

Kyllä (käyntiaikoja riittävästi)

Kyllä (yksilölliset tarpeet otettu huomioon)

Pääsääntöisesti kyllä.(työskentelee kiireettömästi)

Sopivan rauhallisesti tekevät töitä

kyllä yleensä rauhallisesti

kyllä (tekevät työt sovitusti)

kyllä (tekevät työt sovitusti)

Sovitusti tehty(tekee työt sovitusti)

Mistä on sovittu on tullut tehtyä(tekee työt sovitusti)

Kyllä ne on varmaan tehnyt(tekee työt sovitusti)

En muista nyt mitään sellaista mitä olisi jäänyt tekemättä. (tekee työt sovitusti)

4 x kyllä (tyytyväinen Kotiväylän työntekijän tulokseen)

Lääkkeiden kanssa kun vaikeuksia kun lapulle piti kirjoittaa. (ennen Kotiväylää)

Tyytymätön:

Mulla ei ole itsellä kännykkää: En voi ottaa itse yhteyttä
En koe, että minun pitäisi itse määrätä käyntiajasta
Joskus tuntuu että heillä on kiire. (työskentelee kiireettömästi)
Tilanteen mukaan. (työskentelee kiireettömästi)
Kännykän käyttö on vaikeaa
Tekstiviestillä
Rajallista (työntekijän aika)
Työntekijöitä enemmän.
Joskus vähän viiveellä (vastaus)
Työntekijöillä on omat aikataulut
Aamu yhdeksältä olisi parempi
Joskus se riippuu työntekijän kiireestä (mielipiteiden kuunteleminen)
Kotiväylä ei voi toteuttaa mitä näkisivät tarpeelliseksi
Kyllähän niillä tuppaa kiire olemaan.
Olen joutanut
Joskus en tiedä onko Kotiväylän työntekijällä ollut kiirettä(tee työt sovitusti)
Heille ei ole kaikkia tehtäviä edes delegoitu (sijaiset)

Mahdolliset muut asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiat

Tarvitaan viittomakielisiä ihmisiä
Kilpailukykyinen hinta
Viittomakielen taidon ylläpitämiseksi tämä on ollut ainoa kanava
Pitäisi saada lisää vähintään puoli vakituista lisää
Siinä on kieliongelma jos he joutuvat ostaa palvelun kuulevilta
Viittomakielistä palvelua ei saa, syntyy väärinkäsityksiä
Sijaiset saisi olla semmoisia pysyväisluonteisia
Että olisi nimikyltit mistä selviäisi ammattitaito
Tarvitaan viittomakielisiä ihmisiä